

Comunicació Social Media a les biblioteques universitàries. El cas del CRAI UB

Javier Guallar i Dolors Soriano
Universitat de Barcelona, març 2020

Comunicació Social Media. CRAI UB

- 1. Conceptes i estratègies**
- 2. Indicacions a documents de referència**
- 3. Canals CRAI UB**
- 4. Continguts CRAI UB**

Comunicació Social Media. CRAI UB

- 1. Conceptes i estratègies**
- 2. Indicacions a documents de referència**
- 3. Canals CRAI UB**
- 4. Continguts CRAI UB**

Context comunicatiu

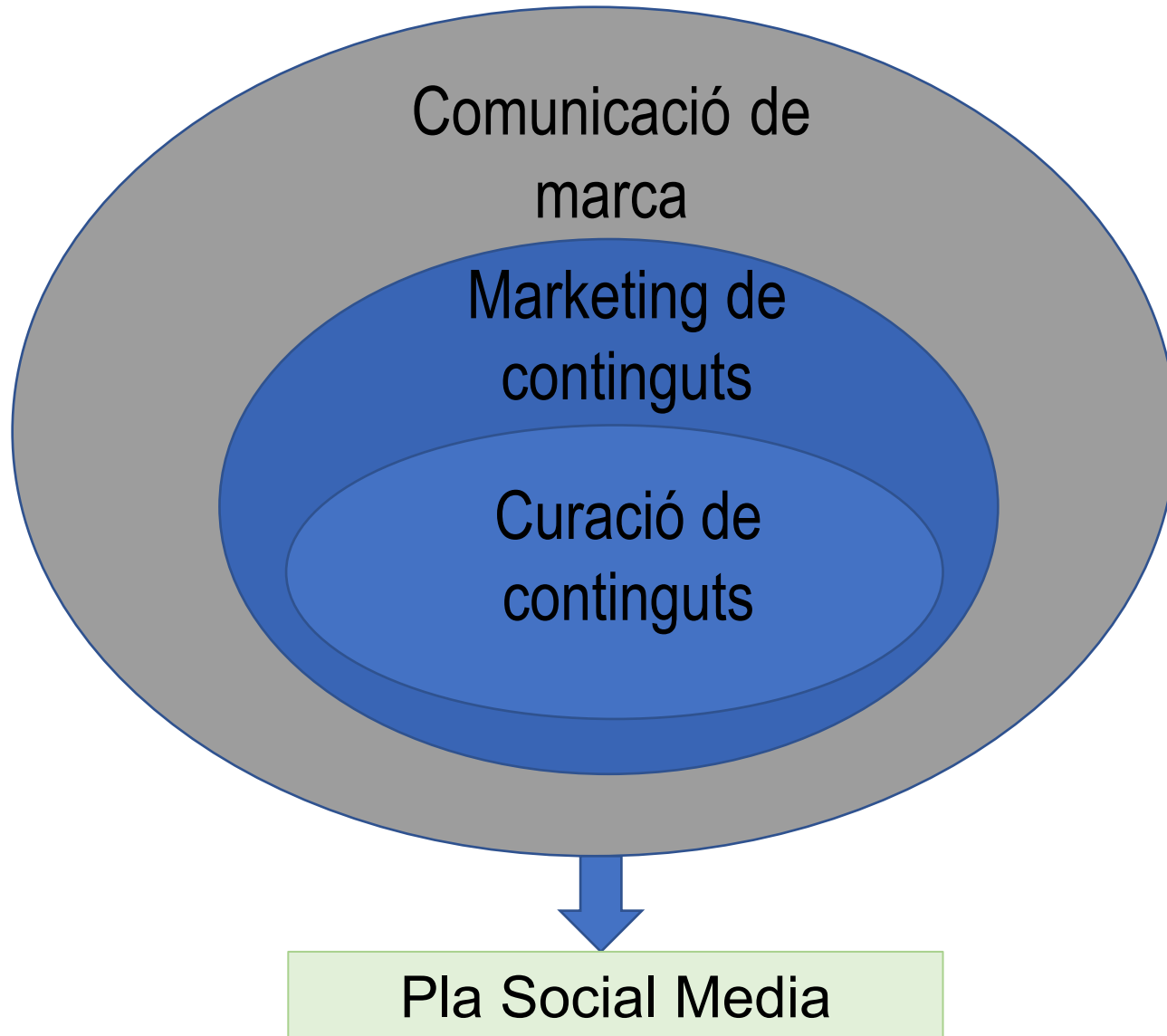
Infoxicació i economia de l'atenció

(Cornella)



Eric Kessels. 24 hrs. in photos. Expo Big Bang Data <http://bigbangdata.cccb.org/en/24-hrs-in-photos-by-erik-kessels/>

Comunicació externa digital



Marketing de continguts i curació de continguts

Marketing de continguts: Utilitzar **els continguts** (la **informació**) per atraure clients/usuaris (sempre s'ha fet; no és nou de l'era digital)

Curació de Continguts: “Sistema llevado a cabo por un especialista (el content curator) para una organización o a título individual, consistente en la **búsqueda, selección, caracterización y difusión continua** del contenido más relevante de diversas fuentes de información en la web sobre un tema (o **temas**) y ámbito (o ámbitos) **específicos**, para una **audiencia** determinada, en la web (tendencia mayoritaria) o en otros contextos (p.e., en una organización), **ofreciendo un valor añadido** y estableciendo con ello una **vinculación con la audiencia**/usuarios de la misma” (Guallar & Leiva)



Pla de continguts Social Media

Exemple de **plantilla** (Eva Sanagustín)

[illegible]

Canals

Els canals de mitjans socials més habituals:

- **Blog**
- **Xarxes socials “clàssiques”** (Facebook, Twitter, LinkedIn...)
- Xarxes socials d'**imatges** (Instagram, Pinterest...)
- Xarxes socials de **vídeo** (Youtube, TikTok...)
- Actual hibridació de serveis als Social Media (directes, stories, reels...)

Frequència de publicació

Freqüència de publicació per canals. Un exemple

Canal	Freqüència publicació alta	Freqüència mitjana	Freqüència baixa	Freqüència molt baixa
Twitter	3 - 4 tweets dia	1 al dia	3 setmana	1 setmana
Blog	1 post al dia	1 a la setmana	1 cada 15 dies	1 al mes
Instagram publicacions	1 al dia	3 cops setmana	1 cop setmana	1 cada 15 dies
Instagram stories	2-3 stories al dia	1 al dia	3 setmana	1 setmana

Comunicació Social Media. CRAI UB

1. **Conceptes i estratègies**
2. **Indicacions a documents de referència**
3. **Canals CRAI UB**
4. **Continguts CRAI UB**

Documents de referència

Alguns documents de referència en el context de les biblioteques universitàries

- Pla de comunicació externa del CRAI UB (2017)
- Manual de buenas prácticas en redes sociales CRUE / Rebiun.
- Llibre blanc de les xarxes socials de la Universitat de Barcelona (2016)

Principis d'actuació (Rebiun)

1. **Servei públic:** la comunicació i difusió de la informació virtual ha de ser tan eficaç com la presencial.
2. **Transparència:** la gestió de les xarxes i espais socials a internet ha de ser clara.
3. **Col·laboració:** el compartir i el col·laborar amb altres usuaris de la xarxa ha de ser un dels principals objectius.
4. **Qualitat:** la informació tant en els serveis oferts com en les respostes que donem s'han de sotmetre a criteris de pertinència, adequació i objectivitat.

Principis d'actuació (Rebiun)

5. **Coresponsabilitat:** hem de ser coneixedors de les normes bàsiques en les xarxes socials, fer constar a qui representem, saber què hem de comunicar i com fer-ho.

6. **Confidencialitat:** prestant especial atenció al que es recull en el Reial decret llei 5/2018, de 27 de juliol, de mesures urgents per a l'adaptació de el Dret espanyol a la normativa de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.

7. **Participació:** ha de ser respectuosa, donant resposta als comentaris de forma oportuna, respectant els diferents punts de vista i aportant comentaris constructius, animant a la participació.

Perfils d'usuaris (Llibre blanc de la UB)

Els creadors. Tenen l'autoria del contingut social que consumeixen els altres usuaris. Escriuen blogs i pengen vídeos, música o textos a Internet.

Els crítics. Responen al contingut dels altres. Fan crítiques de productes, comenten altres blogs, participen en fòrums i editen articles en comunitats, com ara la Viquipèdia.

Els conversadors. Intercanvien opinions amb altres consumidors i empreses. Utilitzen majoritàriament el Facebook i el Twitter.

Els col·leccionistes. Llegeixen i analitzen informació, voten o etiqueten pàgines o fotos, i solen recopilar continguts generats en entorns socials, però no hi participen.

Perfils d'usuaris (Llibre blanc de la UB)

Els seguidors. Disposen de perfil social i, generalment, estan connectats a les plataformes més conegudes, però tenen un comportament menys creatiu.

Els espectadors. Són usuaris consumidors actius de continguts de blogs, vídeos, podcasts o fòrums, però no hi participen activament.

Els inactius. Ni creen ni consumeixen contingut social de cap mena.

Recomanacions formals de contingut (Rebiun)

- Utilitzar un **llenguatge directe, simple i informal**.
- Utilitzar la **segona persona del singular**: tu.
- Elaborar **textos breus**, sempre acompanyats d'una **imatge** representativa per al contingut de el text.
- Fer servir **frases clares, breus i concises**.
- **Ordenar** el text.
- Usar **una única idea per paràgraf**.
- Incloure **enllaços** amb accés a la informació.

Recomanacions generals de contingut (Rebiun)

- **No** oferir informació **confidencial**.
- Respectar la **privacitat** i la intimitat de les persones.
- **No** publicar **contingut protegit** pels drets d'autor.
- La informació ha de ser **veraç i contrastada**.
- Tenir clara, en tot moment, la **línia editorial** de la institució.
- **No emetre opinions personals** a través del canal corporatiu

Recomanacions de participació (Rebiun)

- Els comentaris han de ser **pertinents**, han d'estar relacionats amb el tema que s'estigui tractant
- Els comentaris han de ser sempre **respectuosos** amb les opinions dels altres.
- **Acceptar les crítiques** i valorar si cal contestar.
- **No eliminar cap comentari** ni crítica sempre que no infringeixi la legislació vigent.
- El **temps màxim de resposta** a qualsevol dubte o pregunta no ha de ser superior a les **24 hores**.

Recomanacions pla de comunicació externa

Crai UB

El missatge:

- Ha de ser **positiu**.
- Ha de ser **adient d'acord amb el grup d'interès** al qual s'adreça.
- Ha d'**incidir en el valor afegit** del recurs, servei, instal·lació o activitat.
- Ha de valorar les **opinions prèvies dels usuaris**.

Comunicació Social Media. CRAI UB

1. **Conceptes i estratègies**
2. **Indicacions a documents de referència**
3. **Canals CRAI UB**
4. **Continguts CRAI UB**

Xarxes socials CRAI UB

(80 comptes oberts i actius)

NOMBRE DE COMPTES ACTIUS

20  Twitter

16  Instagram

10  Pinterest

8  Facebook

7  Wordpress

7  YouTube

7  Flickr

5  Altres canals

El CRAI de la UB, 16 biblioteques i 6 unitats ofereixen una gran diversitat de canals de comunicació a través de les seves xarxes socials. En total 78 comptes oberts i actius a data d'avui.



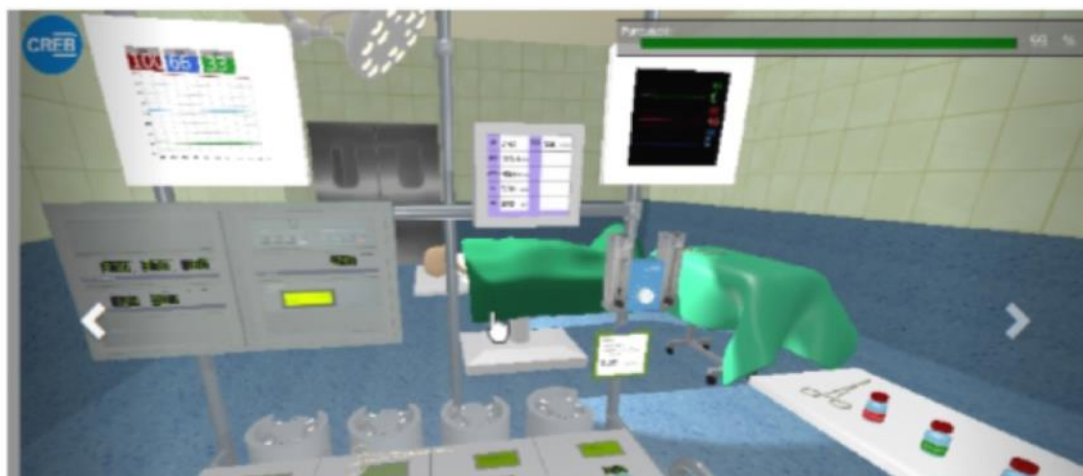
CRAI Campus Clínic @CRAIBibMed · Feb 25

No us perdeu l'expo [#Gameplay](#) al [@cececebe](#) 🎮
Trobareu, entre d'altres, el joc Virtual Perfusionist per
entrenar perfusionistes en cirurgies en cor obert,
projecte del [#CREB](#) de [@la_UPC](#) amb la col·laboració de l'
[@hospitalclinic](#)

youtube.com/watch?v=n6UyAQ...

THE VIRTUAL PERFUSIONIST

Training the operation of the Cardiopulmonary ByPass



↻ 6

♡ 14



Twitter



CRAI Campus Clínic

@CRAIBibMed

📢 Al @CRAIBibMed volem redissenyar els nostres espais. T'agradaria ajudar-nos a triar entre les accions que proposem? @UBEMC

➡️📱 Ho pots fer responent aquesta breu enquesta
👉
forms.gle/JcJV9f2ADBWykW...

🙌 Gràcies per la teva col·laboració! @crai_ub

[Translate Tweet](#)



2:50 PM · Mar 5, 2020 · [Twitter Web App](#)

Els fils de Twitter



Ángel L. Fernández @imparsifal · Mar 3

Ya tenemos recién llegada de la imprenta nuestra **Jot Down Kids #14** sobre libros, librerías y bibliotecas con la estupenda portada de Sonia Moruno. Os cuento un poco las cosas chulis que tiene este número 📖



4

24

66



Show this thread

Ángel L. Fernández @imparsifal · Mar 3
 Replying to @imparsifal
 Le hacemos una superentrevista a @RaquelberryFinn para que nos cuente sobre su trabajo con @claragríma en Mati y sus mateaventuras ☁ y también sobre su cómic @cientificasUS del que ya van más de 50.000 descargas 📖📖



3 9 14

Ángel L. Fernández @imparsifal · Mar 3
 Y también incluimos la historia de #Hipatia una de las cinco protagonistas de @cientificasUS



1 3 9

Ángel L. Fernández @imparsifal · Mar 3
 Para contextualizar @galarzaba nos cuenta que pasó con la Gran Biblioteca de Alejandría.



Els fils de Twitter



Ángel L. Fernández @imparsifal · Mar 3
 Ya tenemos recién llegada de la imprenta nuestra **Jot Down Kids #14** sobre libros, librerías y bibliotecas con la estupenda portada de Sonia Moruno. Os cuento un poco las cosas chulis que tiene este número 📖



4 24 66

Show this thread

Instagram



Instagram



Instagram users
will spend an
average of
28 minutes per
day on the
platform in 2020

200 million
Instagram users visit
at least one business
profile daily

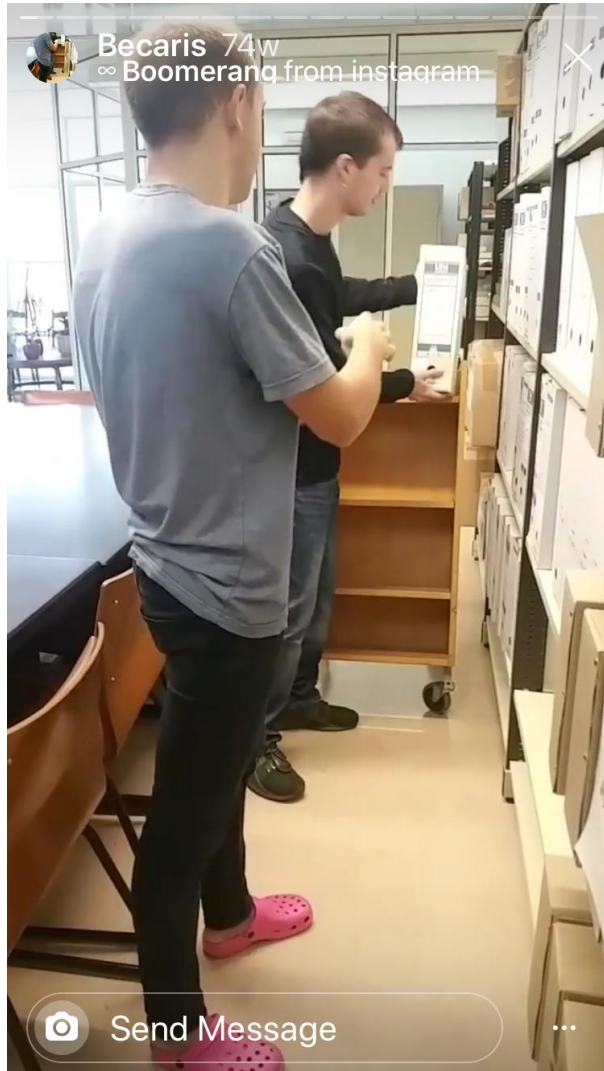


<https://www.instagram.com/p/B9jD5J3IgOY/>

Instagram stories



Instagram



Instagram



Instagram



craireserva • Seguir



craireserva Aquesta entrada de la @lundunilib_treasures ha arribat, fins ara, als 817 #likes i, segons ens informen les companyes sueques "That is by far the most likes we have ever got for a post" 🤔🤔🤔 #Repost @lundunilib_treasures

We have spent this past week in Barcelona visiting our colleagues in CRAI Biblioteca de Reserva ☀️ It is an amazing library filled with collections of rare books and manuscripts, and we are so grateful for the grant from the Erasmus+ staff mobility program making this trip possible. We snapped this pic from inside the stacks ✨ Thank you for your



114 Me gusta

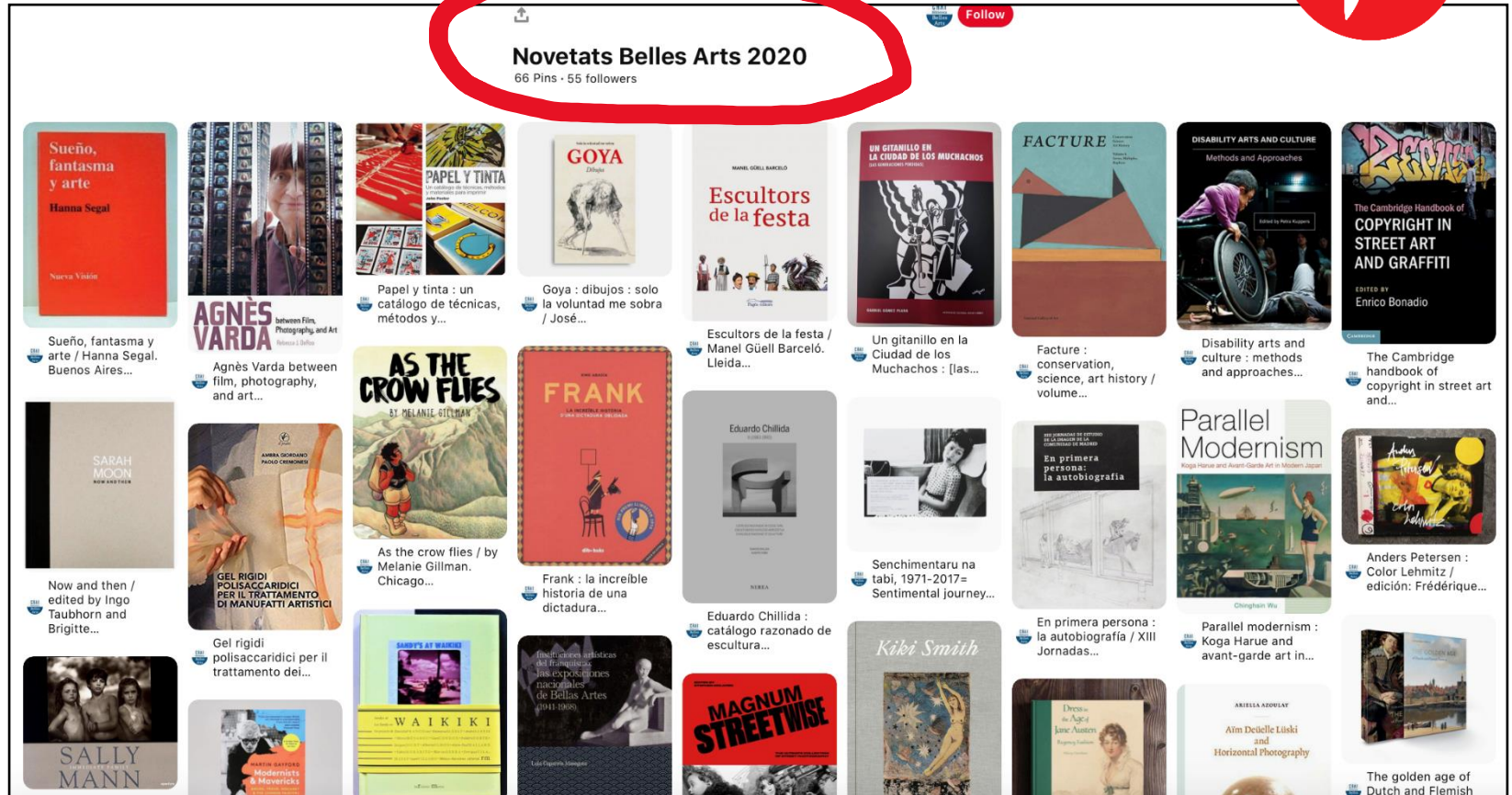
14 DE OCTUBRE DE 2019

Inicia sesión para indicar que te gusta o comentar.



lundunilib_treasures

Pinterest



Facebook





**CRAI Biblioteca del
Campus Clínic**
@UB.CRAI.BibliotecaMedicina

- Inicio
- Fotos
- Vídeos
- Publicaciones**
- Opiniones
- Información
- Comunidad

[Crear una página](#)

 Me gusta

 Siguiendo ▾

 Compartir



**CRAI Biblioteca del Campus Clínic**
6 de marzo a las 15:43 · 🌐

Us presentem la doctora Maria Lluïsa Quadras-Bordes (1898-1989) una de les primeres metgesses catalanes especialitzada en ginecologia i pionera en el tractament de la toxicomania. 📌

Al [CRAI Biblioteca del Campus Clínic](#), el nostre company Antoni Martín està treballant amb l'arxiu del fons personal que inclou documentació de les dues germanes Quadras-Bordes, totes dues metgesses a la Barcelona de principis de segle XX. 📖

[#DiadelaDonaTreballadora](#) [#DiaInternacionaldelaDona](#)
[#dollypartonchallenge](#)







Blogs



Bloc de Lletres



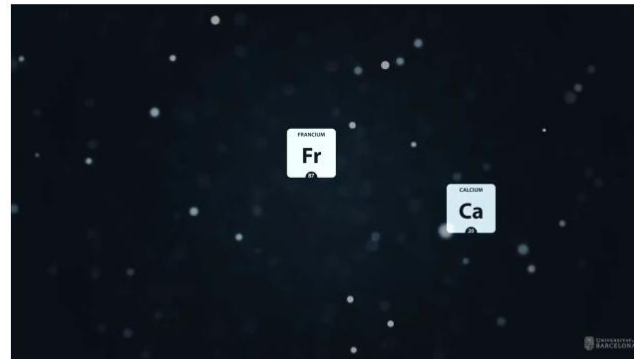
150 anys de la taula periòdica

Posted on 20 Setembre 2019

Aquesta tardor, el [CRAI Biblioteca de Lletres](#) acollirà una exposició que formarà part de les activitats programades amb motiu dels **150 anys del naixement de la taula periòdica** i que oferirà una visió de la taula periòdica més enllà dels elements. Properament us informarem de tots els detalls.

Mentrestant, us convidem a veure el primer capítol de la sèrie de divulgació audiovisual "Desxifrant la taula periòdica" que [acaba de presentar](#) la Universitat de Barcelona:

[150 anys de la taula periòdica: l'inventari còsmic.](#)






Si us interessa el tema, us recomanem una visita a l'exposició organitzada pel CRAI Biblioteca de Física i Química, [Històries ocultes dels elements](#), que disposa d'una [versió virtual](#).

I aquí us deixem un episodi de [Ciència animada](#) dedicat a la taula periòdica:



LinkedIn





UNIVERSITAT DE BARCELONA

CRAI Biblioteca de Ciències de la Terra (U...

Libraries · Barcelona, Catalonia · 26 followers

CRAI Earth Sciences Library (UB-CSIC) supports teaching and research of the Faculty of Earth Sciences (Univ. Barcelona)

[+ Follow](#) [Visit website](#)

1 person from your school was hired here
[See 1 employee on LinkedIn](#)

- Home
- About**
- Jobs
- People
- Ads

Overview

The Earth Sciences CRAI Library provides comprehensive materials for teaching and research activities at the Faculty for the courses: Geology and Ocean Sciences.

Ownership of the library is shared with the Institute of Earth Sciences Jaume Almera (ICTJA, CSIC).

With more than 18.000 books, it also has a map library that contains 10,000 maps and 14,000 aerial photographs of Catalonia and Aragon. The library provides a wide range of electronic resources, as databases and electronic journals.

Website <http://crai.ub.edu/en/about-crai/libraries/geology>

Industry Libraries

Company size 2-10 employees
1 on LinkedIn

Headquarters Barcelona, Catalonia

Type Educational Institution

Founded 1944

Specialties Earth Sciences, Oceanography, and Geology

Promoted

Binance.!
Create a Free Account..! Start to Earn Money Easily

Very Creative!
The Reason Why Is Really Smart

Very Creative!
What He Does With It?

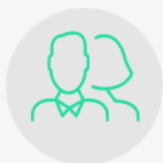
Paper.li





VISITANTS ÚNICS

2019



2.577

Nombre d'usuaris que han iniciat almenys una sessió durant l'any 2019.

2018: 2.449

SESSIONS

2019



4.255

Nombre total de sessions durant l'any 2019. Una sessió és el període de temps en què un usuari interacciona amb el lloc web.

2018: 3.912

DURADA MITJANA DE LA SESSIÓ

2019



1:32

Durada mitjana d'una sessió durant l'any 2019. Només té en compte les sessions on l'usuari interacciona amb la pàgina. D'altra forma es consideren rebots.

2018: 1:59

ORIGEN DE LES VISITES AL WEB

2019



1.310 (30,79%) ACCÉS DIRECTE



840 (19,74%) TWITTER



626 (14,71%) FACEBOOK



598 (14,05%) PINTEREST



383 (9,00%) SUBSCRIPCIÓ



498 (11,70%) ALTRES

REBOTS

2019



63,55 %

Percentatge de sessions d'una sola pàgina que indica que l'usuari no hi ha interaccionat. Una sessió amb rebot té una durada de 0 segons.

2018: 61,55%

YouTube



YouTube ES

Buscar



Què és el Factor d'Impacte? (FI)

Una mesura de la repercussió que ha obtingut una revista en la comunitat científica, basat en les citacions que es fan dels seus articles

POWTOON
FOR EDU

Factor d'Impacte (2020)

25 visualizaciones · 18 feb. 2020

0 0 COMPARTIR GUARDAR ...



CRAI Biblioteca del Campus de Mundet

47 suscriptores

SUSCRIBIRSE

Material per a l'assignatura Diferències individuals del Grau de Psicologia, elaborat conjuntament entre el CRAI UB del Campus de Mundet i el Departament de Psicologia Clínica i Psicobiologia.

Explica què és el Factor d'Impacte i on es pot trobar.

Categoría [Cine y animación](#)

Licencia [Atribución de Creative Commons \(reutilización permitida\)](#)

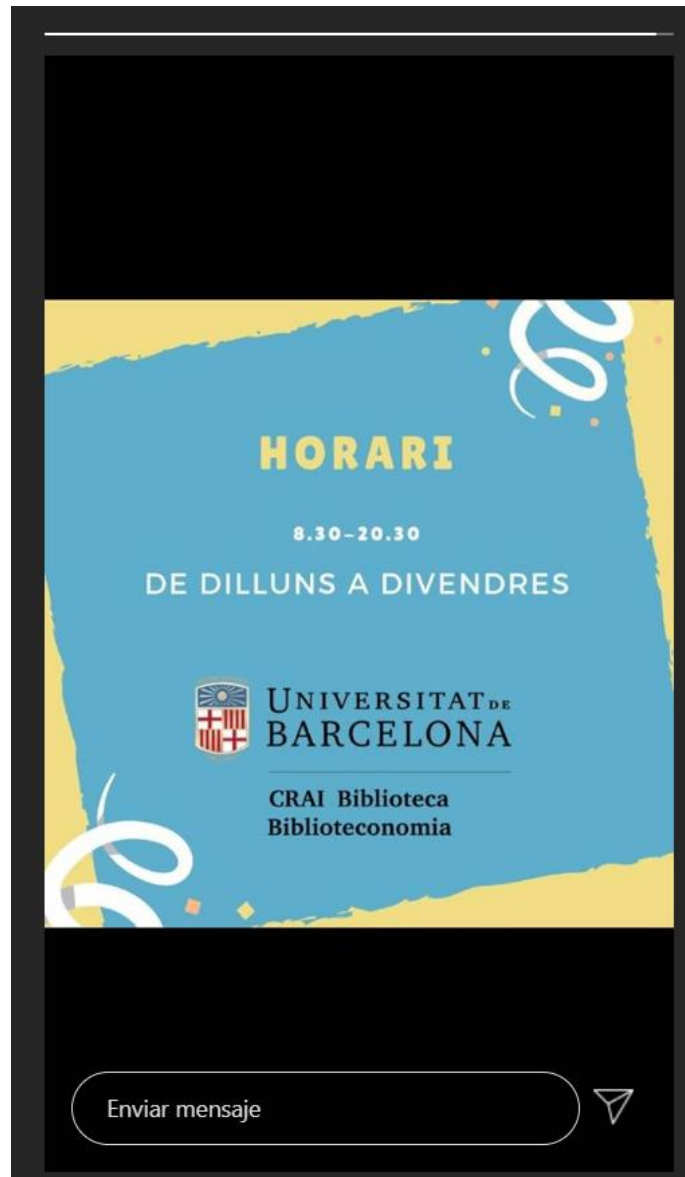
<https://www.youtube.com/watch?v=EqPTO1SNnRE>



Comunicació Social Media. CRAI UB

- 1. Conceptes i estratègies**
- 2. Indicacions a documents de referència**
- 3. Canals CRAI UB**
- 4. Continguts CRAI UB**

Informació operativa i funcional (ex: horaris)



Exemple a Instagram stories
d'informació operativa i funcional:
horaris del CRAI

<https://www.instagram.com/stories/highlights/17862557167284531/>

Difusió fons CRAI (exemple: novetats)



Exemple Instagram stories de difusió de novetats del fons

<https://www.instagram.com/stories/highlights/18049561327097253/>

Difusió serveis CRAI (ex: accés a bibliografia)



**ACCÉS FÀCIL A LA
BIBLIOGRAFIA
RECOMANADA**

Cercant per **ensenyament** o per **assignatura**

al web: crai.ub.edu/recursos-d-informacio/bibliografia-recomanada
i al Cercabib: cercabib.ub.edu

UNIVERSITAT DE BARCELONA #SomCRAI CRAI Centre de Recursos per a l'Aprenentatge i la Investigació

crai_bima • Siguiendo

crai_bima 📖 Ja podeu consultar la bibliografia recomanada de les vostres assignatures 📚👉👁️
<https://crai.ub.edu/recursos-d-informacio/bibliografia-recomanada>

#CRAIUB #UniBarcelona #CraiBiblio #quèfemalesbiblios #biblioteca #library #libraries #BibliotequesCat #librariesofinstagram #bibliotequesuniversitàries #academiclibrary #librarytime #fima #barcelona #facultat #universitat #universidad #university #informació #información #informationscience #mitjansaudiovisuals #mediosaudiovisuales #mediastudies

4 sem

Les gusta a carinareym y 34 personas más

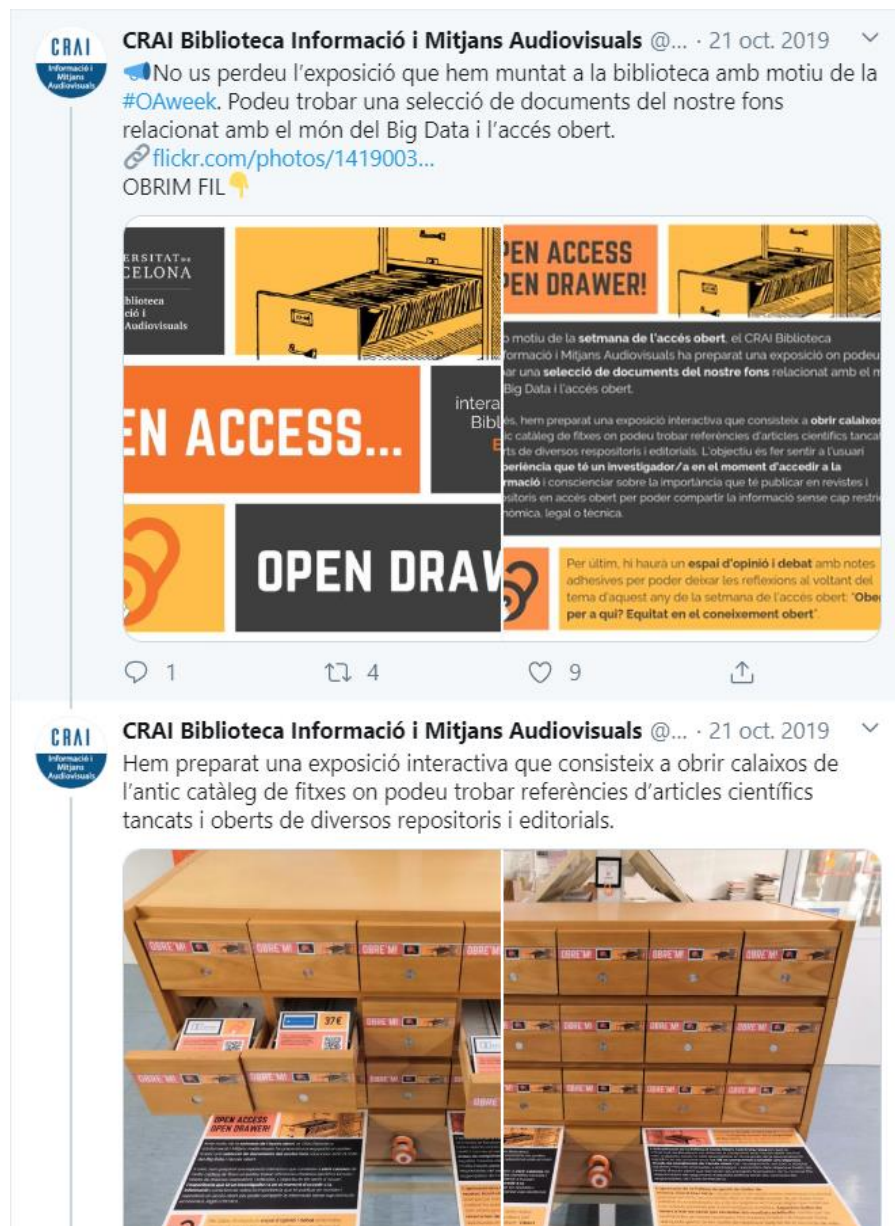
11 DE FEBRERO

Agrega un comentario... **Publicar**

Exemple a Instagram de difusió del servei d'accés a la bibliografia recomanada

<https://www.instagram.com/p/B8at3QCH342/>

Difusió activitats CRAI (ex: exposicions)



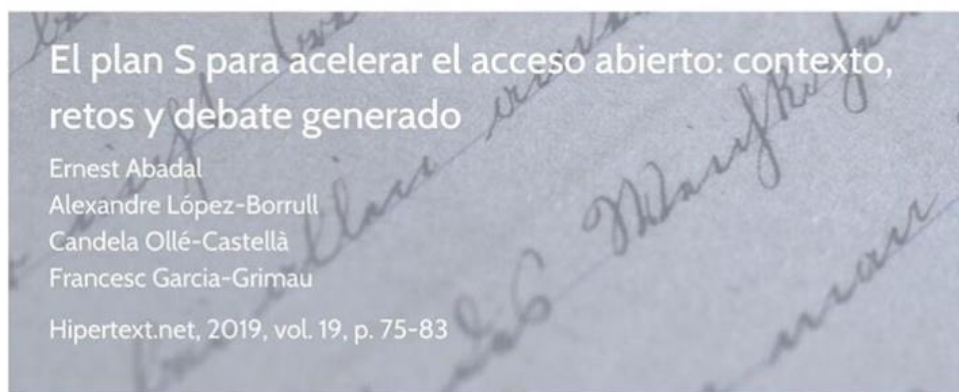
Exemple de fil de Twitter amb imatges pròpies d'una exposició del CRAI

https://twitter.com/crai_bima/status/1186182998791802885

Difusió recerca del centre



Dipòsit Digital de la Universitat de Barcelona



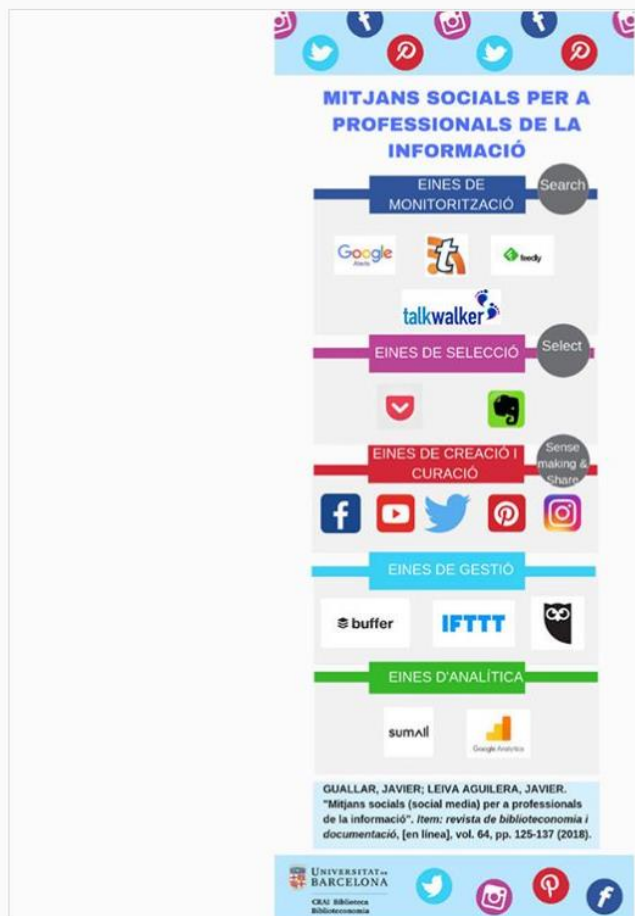
Exemple a Instagram article de professors del centre

<https://www.instagram.com/p/B5-LplUDmkd/>

Difusió recerca del centre

Instagram

Buscar



crai_bima • Siguiendo



crai_bima 🗨️ Infografia 🗨️ Al Dipòsit Digital de la UB teniu disponible l'article: "Mitjans socials (social media) per a professionals de la informació", de @jguallar i @javierleiva ▶️ Eines de monitorització ▶️ Eines de selecció ▶️ Eines de creació i curació ▶️ Eines de gestió 📌 Aquí teniu una infografia de les plataformes bàsiques relacionades amb l'entorn dels mitjans socials.

@fbid_ub @cav.ub @gid.ub
#SomCRAI #CRAIUB #UniBarcelona
#CraiBiblio #quèfemalesbiblios
#biblioteca #library #libraries
#BibliotequesCat #librariesofinstagram
#bibliotequesuniversitàries
#academiclibrary #librarytime #fbid
#gid #cav #socialmedia



Les gusta a jguallar y 36 personas más

29 DE NOVIEMBRE DE 2018

Agrega un comentario...

Publicar

Ex. a Instagram amb infografia pròpia sobre article de professors del centre

<https://www.instagram.com/p/BqwizKjgmoi/>

Curació de continguts del sector



TELLUS

Newsletter on geology and ocean sciences



HEADLINESPHOTOSVIDEOSGEOLOGYPALEONTOLOGY / PALEOENVIRONMENTSENVIRONMENTOCEAN SCIENCESMÁS ▾

Viernes, Feb. 28, 2020 | Leer la edición actual | Archivos | < > | Q | RSS



Geología 2020

¿Por qué la mayor parte de la tierra emergida está en el hemisferio norte?

Compartido por IGEO (CSIC-UCM)



elpais.com - Las placas continentales se mueven por un proceso bien conocido que es la tectónica de placas. Es como si tuvieras una caja llena de piezas y al agitarla o moverla aleatoriamente a veces te quedan to...

By gum! Scientists find new 110-million-year-old treasure

Compartido por EGU



phys.org - A remarkable new treasure has been found by scientists from the University of Portsmouth—the first fossil plant gum on record. The beautiful, amber-like material has

28.7 K VISITS

Join 234 other subscribers

GDPR consent: CRAI Earth Sciences Library (UB-CSIC) will use the information you provide on this form ONLY to send TELLUS newsletter updates. Please subscribe if you agree.

Email

Free subscription

Ex a Paper.li : Tellus, diari d'informació de Geologia i ciències de la Terra

<http://tellus.ub.edu/>

Campanyes



CRAI Biblioteca Informació i Mitjans Audiovisuals

@crai_bima

📢 Ha arribat el moment de les votacions! Agraïm la participació de tothom! Entre totes les propostes fetes a través de les xarxes, el correu i presencialment, les candidates per a la sala de BiD són aquestes:
Més informació al FIL 📄

[Traducir Tweet](#)

Consol Pastor Martínez

10.3%

Rosalia Guilleumas

41%

Aurora Díaz-Plaja

30.8%

Ranganhathan

17.9%

39 votos · Resultados finales

10:09 a. m. · 26 nov. 2018 · [Twitter Web Client](#)

Exemple enquesta a fil de Twitter

https://twitter.com/crai_bima/status/1066982323583893504

Referències

- ACED, Cristina (2018). *Relaciones públicas 2.0. Cómo gestionar la comunicación corporativa en el entorno digital*. Barcelona: Editorial UOC. ISBN: 9788491803164.
<http://www.editorialuoc.com/relaciones-publicas-20-nueva-edicion-revisada-y-ampliada>
- BARRIONUEVO, Leticia, et al. (2014). *Manual de buenas prácticas en redes sociales*. CRUE-Rebiun
https://www.rebiun.org/sites/default/files/2017-11/IIPE_Linea3_Manual_Buenaspracticass_redes_sociales_2014.pdf
- GUALLAR, Javier (2016). “Curación de contenidos en bibliotecas mediante plataformas social media”. *Anuario ThinkEPI*, vol. 10, pp. 142-151. <http://eprints.rclis.org/29511/>
- GUALLAR, Javier; LEIVA-AGUILERA, Javier (2013). *El content curator. Guía básica para el nuevo profesional de internet*. Barcelona: Editorial UOC, colección El profesional de la información, n. 24, 162 p. ISBN 978-84-9064-018-0
<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/libros/content-curator.html>
- GUALLAR, Javier; LEIVA-AGUILERA, Javier (2018). “Mitjans socials (social media) per a professionals de la informació”. *Item*, n. 64, pp. 125-137 <http://eprints.rclis.org/34266/>
- MARTÍNEZ-CAÑADAS, Evelio (2017). *Curación de contenidos para bibliotecas*. Barcelona: Editorial UOC, col. El profesional de la información, n. 42. ISBN: 9788490293706
<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/libros/curacion-contenidos-bibliotecas.html>
- SANAGUSTÍN, Eva (2017). *Plan de contenidos para medios sociales*. Barcelona: Editorial UOC, colección El profesional de la información, n. 41, 105 p. ISBN 9788490293492
http://www.elprofesionaldelainformacion.com/libros/plan_contenidos_medios_sociales.html
- UNIVERSITAT DE BARCELONA (2016). *Llibre blanc de les xarxes socials de la Universitat de Barcelona*
https://www.ub.edu/web/ub/galeries/documents/sala_prensa/llibre_blanc_xarxes_sociales_ebook_juny_2016.pdf